

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan, mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan Negara serta mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri.

Di samping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi, maka penyelenggaraan penerbangan harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang menjamin keselamatan, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, dan efisien dengan biaya yang wajar serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan

teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.¹

Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam mewujudkan sistem transportasi udara nasional yang andal dan terpadu adalah dilihat juga dari bentuk pelayanan yang berupa sarana maupun prasarana yang diberikan pihak pengelola pada saat masih di dalam bandar udara. Perlu kita ketahui bahwa pengertian bandar udara adalah :

Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.²

Dilihat dari kedudukannya bandar udara adalah suatu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara.³ Dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu :

- a. Bandar udara yang melaksanakan kegiatan keamanan dan keselamatan penerbangan serta pelayanan jasa kebandarudaraan yang selanjutnya disebut Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara Jenis A;

¹ Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lihat konsideran bagian menimbang.

² Ibid, Pasal 1 ayat (33)

³ Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. KM. 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara, Pasal 1 ayat (1).

- b. Bandar Udara yang melaksanakan koordinasi, fasilitasi, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pendidikan penerbangan, yang selanjutnya disebut Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara Jenis B,⁴

Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara memiliki tugas melaksanakan kegiatan kemanan dan keselamatan penerbangan serta pelayanan jasa kebandarudaraan.⁵ Dalam melaksanakan tugas tersebut, bandar udara menyelenggarakan fungsi diantaranya adalah penutupan operasional bandar udara dalam keadaan darurat, pelaksanaan kegiatan operasional keamanan dan keselamatan bandar udara, pelayanan jasa kebandarudaraan, penyediaan serta pengembangan dan perawatan/pemeliharaan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang di Bandar udara.⁶

Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara Jenis A dapat diklasifikasikan dalam 5 (lima) kelas yaitu :

- a. Bandar udara Kelas I Khusus

Terdiri dari bagian tata usaha, bidang keamanan penerbangan, bidang keselamatan penerbangan, bidang jasa bandar udara, kelompok jabatan fungsional.

- b. Bandar Udara Kelas I

⁴ Ibid, Pasal 2.

⁵ Ibid, pasal 3.

⁶ Ibid, pasal 4.

Terdiri dari Sub bagian tata usaha, seksi keamanan penerbangan, seksi keselamatan penerbangan, seksi jasa kebandarudaraan, kelompok jabatan fungsional.

c. Bandar Udara Kelas II

Terdiri dari Sub bagian tata usaha, seksi keamanan dan keselamatan penerbangan, seksi jasa kebandarudaraan serta kelompok jabatan fungsional.

d. Bandar Udara Kelas III

Terdiri dari urusan tata usaha, sub seksi keamanan dan keselamatan penerbangan, kelompok jabatan fungsional.

e. Bandar udara Kelas IV

Terdiri dari urusan tata usaha dan kelompok jabatan fungsional.

Sedangkan Unit Pelaksana Teknis Bandar Udara Jenis B merupakan Bandar Udara Kelas I.⁷

Kegiatan perusahaan bandar udara salah satunya mengenai pelayanan jasa kebandarudaraan, dan ini dapat diselenggarakan oleh badan usaha bandar udara untuk bandar udara yang diusahakan secara komersial setelah memperoleh izin dari Menteri.⁸ Badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara diwajibkan :

- a. Menyediakan fasilitas Bandar udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas Bandar udara.

⁷ Ibid, pasal 32.

⁸ Undang-undang Nomor I Tahun 2009 tentang Penerbangan, pasal 223 ayat (1).

- b. Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personel yang merawat dan mengoperasikan fasilitas Bandar udara.
- c. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh menteri.
- d. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di Bandar udara.
- e. Menjaga dan meningkatkan keamanan dan ketertiban Bandar udara.⁹

Dalam hal ini badan usaha Bandar udara merupakan pelaku usaha khususnya di bidang pelayanan jasa sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK). Dalam Undang-undang ini yang dimaksud pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berkaitan dengan pelaku usaha, menurut Penjelasan UUPK pasal 1 angka 3 bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Penyelenggara bandar udara merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) karena seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.¹⁰ Yang

⁹ Ibid, Pasal 234 ayat (1)

¹⁰ Salinan Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor. Per-05/IMBU/2008, Pasal 1 ayat (2).

dimaksud dengan kekayaan Negara yang tak terpisahkan adalah kekayaan Negara yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk dijadikan penyertaan modal negara pada Persero dan/atau Perum serta perseroan terbatas lainnya.¹¹ Penyelenggara Bandar udara di Indonesia adalah PT. Angkasa Pura (Persero) yang merupakan BUMN yang menjalankan dan mengelola usaha transportasi udara.

Dalam usaha menjalankan dan mengelola usaha transportasi udara, sebagai pelaku usaha PT. Angkasa Pura (Persero) harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sesuai yang telah diatur dalam pasal 7 UUPK yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa beserta penjelasannya, dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam kaitannya dengan kegiatan usahanya di bidang pelayanan jasa, PT. Angkasa Pura (Persero) sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen sesuai dengan pasal 19 UUPK bahwa pada intinya setiap kegiatan yang dilakukan akan menimbulkan suatu tanggung jawab terhadap konsumen dengan kompensasi atau ganti rugi yang harus diberikan jika terjadi suatu kerugian yang dialami konsumen, di wilayah yang menjadi otoritas PT. Angkasa Pura (Persero).

¹¹ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Badan Usaha Milik Negara, Pasal 1 angka 10.

PT. Angkasa Pura (Persero) sebagai penyedia jasa dibidang transportasi, wajib memenuhi hak-hak setiap konsumen yaitu seperti pemenuhan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur, serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak-hak konsumen tersebut, harus direalisasikan demi kelancaran kegiatan di Bandara. Pelayanan jasa yang diberikan secara baik dengan mengutamakan hak-hak konsumen terlebih dahulu, dapat mewujudkan hubungan yang sehat antara PT. Angkasa Pura (Persero) dengan para konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹² Konsumen memerlukan pelayanan yang baik dari PT. Angkasa Pura (Persero) dengan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan, lalu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang didapatkan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diperlakukan diskriminatif. Dalam hal ini konsumen dari PT. Angkasa

¹² Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2, penerbit Sinar Grafika, 2006, hlm.2.

Pura (Persero) adalah calon penumpang pesawat, pengantar penumpang, maupun orang lain yang menggunakan jasa selama berada di Bandar udara.

Namun dalam faktanya menunjukkan bahwa para calon penumpang terkadang masih merasa kurang mendapat pelayanan yang memuaskan dalam hal informasi yang kurang tepat atau menyesatkan misalnya pada *board* (papan pengumuman) mengenai informasi kedatangan pesawat, terjadi kesalahan seperti tertukar keterangan antara jadwal tiba dengan nama pesawat, sehingga membuat ketidakpastian jadwal bagi para penjemput. Dalam hal ini yang perlu diutamakan adalah sarana informasi di bandara yaitu salah satunya seperti layanan telepon di bandara harus selalu terhubung oleh setiap operator agar konsumen yang berada jauh dari lokasi bandara bisa mendapatkan informasi yang diinginkan, serta yang sering terjadi kurangnya kenyamanan yang dirasakan karena adanya calo yang terlalu mendesak memaksa untuk memakai jasanya, sehingga menimbulkan persepsi dari konsumen akan keamanan yang dijamin dengan keadaan yang kurang nyaman seperti itu. Seperti halnya, konsumen berharap semua barang bawaan baik untuk bagasi maupun bukan untuk begasi, dapat terjamin keamanannya selama berada di area bandara.

Dengan demikian berbagai kemungkinan yang dapat merugikan konsumen di bandara membutuhkan perhatian khusus dari PT. Angkasa Pura (Persero). Dalam hal ini khususnya dituntut pertanggungjawaban dari PT. Angkasa Pura I (Persero) (yang selanjutnya disebut dengan PT.AP I) yang

mengelola salah satu Bandar udara Internasional yaitu Bandar Udara Internasional Adi Sucipto Yogyakarta.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul “Tanggung Jawab PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta Dalam Pemenuhan Hak Atas Informasi dan Keamanan Terhadap Konsumen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta telah memenuhi hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta memenuhi hak atas keamanan?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan dalam hal tidak terpenuhinya hak atas informasi dan keamanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memperoleh data PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta berkaitan dengan pemenuhan hak atas informasi dan keamanan.

2. Untuk mengetahui dan memperoleh data perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan dalam hal tidak terpenuhinya hak atas informasi dan keamanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Subyektif :

Penelitian hukum ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan memberi pengalaman serta menambah wawasan mengenai PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta, terutama mengenai pelayanan informasi dan keamanan di bandara, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen yang diberikan.

2. Manfaat Obyektif :

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberi manfaat dan masukan bagi seluruh anggota PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta, agar dapat memberikan pelayanan jasa dengan semaksimal mungkin dan lebih dapat mementingkan kepentingan publik tanpa ada unsur diskriminatif. Serta dapat memberikan masukan bagi konsumen bahwa dapat menggunakan haknya untuk menggunakan sarana dan prasarana yang telah tersedia dengan itikad baik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika ada

penelitian yang sama maka penelitian ini adalah sebagai pelengkap dari penelitian yang telah ada terdahulu.

F. Batasan Konsep

Dalam kaitannya dengan obyek yang diteliti, maka yang dimaksud dengan :

1. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹³ Dalam penelitian ini, konsumen yang dimaksud adalah pengguna layanan kebandarudaraan, khususnya yang menggunakan jasa layanan PT.Angkasa Pura I Yogyakarta.
2. Perlindungan Hukum menurut Prof. Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lain.¹⁴ Dalam penelitian ini perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan terhadap hak atas informasi dan keamanan pengguna bandara.
3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah

¹³ Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 3.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm.25.

hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁵ Dalam penelitian ini pelaku usaha yang dimaksud adalah PT.Angkasa Pura I Yogyakarta.

4. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data , fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.¹⁶ Dalam penelitian ini informasi yang dimaksud adalah sarana atau media informasi yang dapat diakses oleh setiap konsumen pengguna layanan jasa PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta.
5. Keamanan adalah suasana bebas dari segala bentuk ancaman bahaya, kecemasan, dan ketakutan.¹⁷ Dalam penelitian ini keamanan yang dimaksud adalah situasi yang terkendali di area bandara

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

¹⁵ Pasal 1 angka 3 UUPK

¹⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

¹⁷ www.google.com, Bahan Diskusi, Focus Group Discussion, WGD-SR ProPatria, oleh Kusnanto Anggoro. Kamis 27 Agustus 2009

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini, merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian ini memerlukan data primer sebagai sumber data utama di samping data sekunder (bahan hukum). Penulisan hukum ini akan fokus pada peristiwa/kejadian dan/atau permasalahan hukum yang dihadapi konsumen selama menggunakan jasa layanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta.

2. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian hukum empiris ini adalah data primer sebagai sumber data utama, dan data sekunder yang akan digunakan sebagai data pendukung :

- a. Data Primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang obyek yang diteliti.
- b. Data Sekunder ialah data yang diperoleh dari kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data ini terdiri dari bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang meliputi : pendapat para ahli hukum, buku-buku, hasil penelitian, makalah, majalah, jurnal, dokumen dan sebagainya.

1) Bahan Hukum Primer antara lain :

- a. Undang-undang Dasar 1945
- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

d. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Badan Usaha Milik Negara.

e. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

f. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. KM. 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Bandar Udara.

h. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor. Per-05/IMBU/2008 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Barang dan Jasa BUMN.

2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang dapat memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang meliputi: buku-buku, jurnal hukum, makalah, hasil-hasil penelitian, website dan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari Responden, melalui :

1) Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden secara lisan dengan menggunakan metode pedoman wawancara terbuka dan disusun secara terperinci sehingga memperoleh keterangan yang lengkap.

2) Kuisioner yang berisi daftar pertanyaan yang disusun secara terstruktur.

b. Data Sekunder

Untuk data sekunder, data dikumpulkan dengan menggunakan penelitian kepustakaan, yaitu dengan menginventarisasi bahan hukum seperti Peraturan Perundang-undangan maupun pendapat atau opini dan konsep-konsep dalam buku-buku, hasil penelitian, makalah, dan website yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Bandara Internasional Adi Sucipto Yogyakarta, yang menjadi tanggung jawab PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta.

5. Responden

Responden dalam penelitian hukum ini adalah :

a. Bapak Sunarto, Asisten Manajer Keselamatan dan Keamanan PTAP

- b. Konsumen pengguna jasa layanan Bandara Internasional Adi Sucipto Yogyakarta sebanyak 50 orang yang terdiri dari 25 orang penumpang pesawat, 13 orang sebagai pengantar, dan 12 orang sebagai penjemput.

6. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode analisis kualitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari jawaban-jawaban hasil wawancara dengan responden kemudian diambil suatu kesimpulan dengan metode deduktif. Metode deduktif adalah cara berfikir yang bertolak dari suatu pengetahuan yang bersifat umum, kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat khusus.